RG-SAM V2.1用户自助服务系统操作手册

RG-SAM V2.1用户自助服务系统操作手册 1
本操作手册使用注意事项 2
一、系统启动 2
二、登录RG-SAM用户自助服务系统 3
注册用户登录 4
匿名用户登录 4
三、用户注册 5
四、修改注册信息 6
五、审核查询 7
六、个人信息查询 8
七、修改个人密码 8
八、上网明细查询 8
九、缴费记录查询 10
十、自助开通 11
十一、余额查询 11
十二、在线充值 12
十三、我要报修★ 12
十四、报修查询★ 13
十五、退出系统 15

本操作手册使用注意事项

本操作手册适用于 RG-SAM 2.1 企业版，RG-SAM 2.1 标准版和 RG-SAM 2.1 认证版这 3 个版本。请在使用本操作手册时注意如下事项：

用户自助服务系统中，网络报修和报修查询这 2 个功能模块为高级功能，即只有 RG-SAM 2.1 企业版才有此功能，而其他 2 个版本没有这 2 个功能和相关菜单等。所有和计费相关的功能只出现在除认证版以外的其他 2 个版本中。在 RG-SAM 2.1 各版本用户自助服务系统权限都可以为注册用户和匿名用户分别定制。用户自助服务系统 2 种登录方式的权限分配可以在 RG-SAM 管理系统中系统配置功能模块的自助服务定制功能进行定制，具体操作方法说明请查阅 RG-SAM V2.1 安全计费管理系统操作手册中系统配置一节。

在本操作手册中，如果未特指某功能为企业版所特有则该功能为 3 个版本（计费相关的不适合认证版）都能实现的功能，所用到的图片都为 RG-SAM 企业版图片，在说明中就不一一赘述了。企业版所特有功能将在功能标题后打“★”标记以示区别。

一、系统启动

安装完 RG-SAM2.1 自助服务系统后，运行开始->程序->RG-SAM->启动 SAM 服务器，（企业版用户请查阅 RG-SAM 安全计费管理系统操作手册中服务管理器部分详细说明来启动 SAM 服务器）启动 SAM 自助服务系统。然后打开 IE，在地址栏中输入：

http://[WEB 服务器地址]:8080/selfservice/

例：http://192.168.0.201:8080/selfservice/

便可进入 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统登录页面（如图 1.1）。如果你想使用更安全的传输数据，那么请确认在 IE 的“工具à internet 选项à高级”选项中至少选择“使用 SSL3.0”或者“使用 TLS1.0”中的一个。然后在地址栏中输入：

https://[WEB 服务器地址]:8443/selfservice/

例：https://192.168.0.201:8443/selfservice/

便可以进入 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统登录页面（如图 1.1）。

图 1.1 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统登录页面

如图 1.1 自助服务系统登录页面所示，用户可以有 2 种方式登录自助服务系统：

1. 系统中已经存在的用户登录
2. 系统中不存在的匿名用户登录

如果用户已经是 RG-SAM 系统的用户，则请直接输入用户登录名和用户密码，即可进入注册用户自助服务界面，如果用户还没有用户 ID，则请直接点击“匿名”按钮进入匿名用户自助服务管理系统界面。相关界面在第二节中详述。

二、登录 RG-SAM 用户自助服务系统

RG-SAM V2.1 自助服务系统登录分为注册用户登录和匿名用户登录 2 个部分。系统中已经存在的用户可以使用注册用户登录方式登录 RG-SAM 自助服务系统，其他用户可以选择匿名用户登录方式登录 RG-SAM 自助服务系统。

注册用户登录

在 RG-SAM 用户自助服务系统登录页面中，输入您的用户名和密码，点击确定，便可进入 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统主页面（图 2.1）。注册用户可以进行用户注册、审核查询、个人信息查询、修改个人密码、上网明细查询、缴费记录查询、自助开通（包月和计天用户）、余额查询、在线充值、我要报修、报修查询等功能操作。注册用户具体能使用的功能根据管理员在 RG-SAM 管理系统中进行定制（管理系统 à 系统配置 à 自助服务定制）。

图 2.1 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统主页面（注册用户）

匿名用户登录

如果您还没有用户名，可以按匿名登录进入 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统主页面（图 2.2），匿名用户可以进行用户注册、审核查询、我要报修、报修查询等操作，匿名用户具体能使用的功能根据管理员在 RG-SAM 管理系统中进行定制（管理系统 à 系统配置 à 自助服务定制）。

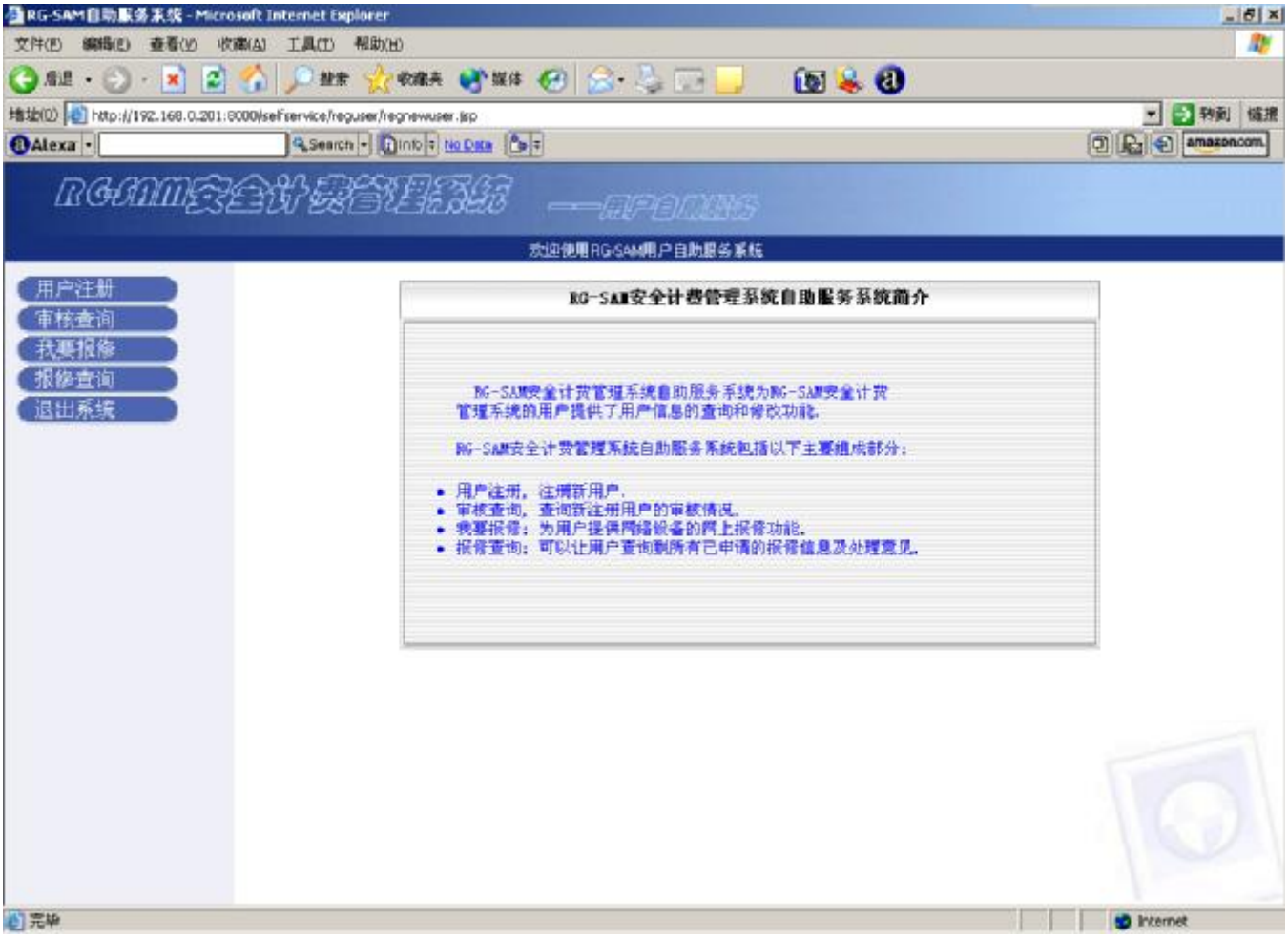


图 2.2 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统主页面（匿名用户）

三、用户注册

用户注册：用户申请成为注册用户。点击用户注册后，页面中将出现新用户注册主页面（图 3.1），您可以在此界面中输入您的注册申请。在通过审核后，你就能和开户用户一样，使用自助服务的其他相应功能。

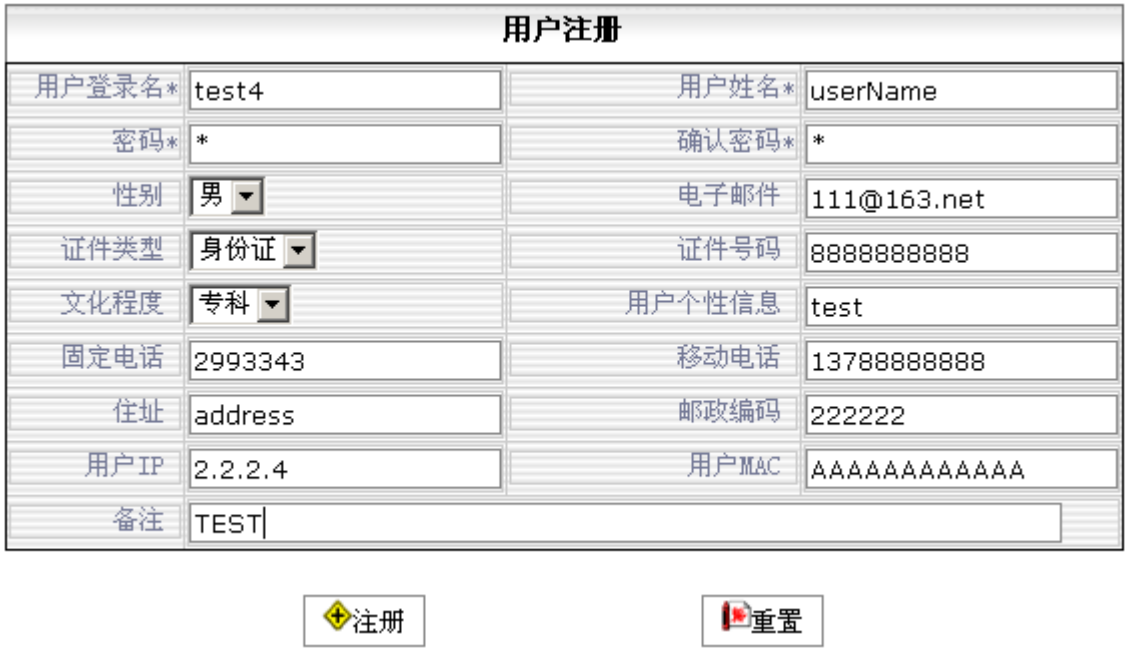


图 3.1 用户注册主页面

四、修改注册信息

修改注册信息：修改未通过审核或审核未通过的注册用户

图 4.1 修改注册用户信息查询页面

图 4.2 修改注册用户信息页面

五、审核查询

审核查询：查询用户审核情况。点击审核查询后，页面中将出现查询界面（图 5.1）。

图 5.1 用户审核查询

在此界面中输入新注册的用户名，可以获得其审核的情况。（图 5.2）

注意，备注有管理员填写的，你申请失败的原因。

图 5.2 用户审核信息

六、个人信息查询

如果您是注册用户，点击个人信息查询后，页面中将显示您的个人信息表（图 6.1）。（卡用户没有此功能）包括个人信息和上网信息内容。

图 6.1 个人信息表

七、修改个人密码

修改个人密码功能提供用户修改自身密码。点击修改个人密码后，页面中将出现修改个人密码界面（图 7.1），您可以在此界面中修改您的密码。

图 7.1 修改个人密码界面

八、上网明细查询

上网明细查询提供用户查询自身上网记录。点击上网明细查询后，页面中将出现上网记录查询界面（图 8.1）

图 8.1 上网记录查询界面

在上网明细查询界面中，您可以根据需要，输入不同的查询条件，包括：所使用的服务、开始上网时间的范围、结束上网时间的范围、时长范围、流入流量范围、流出流量范围和上网实际费用的范围。您也可以不输入任何条件，此时系统的默认查询范围为所有记录。点击“查询”按钮后，页面中将出现查询结果显示界面（图 8.2）。

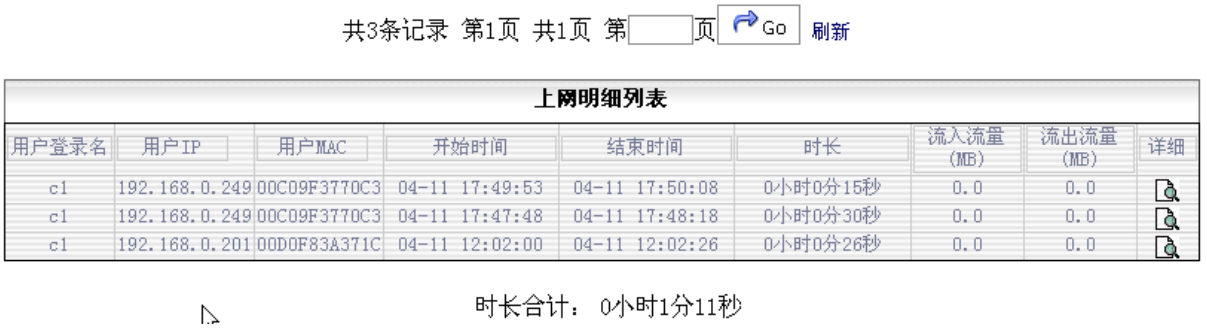


图 8.2 上网明细查询结果界面

上网明细查询结果界面中将显示符合您的查询条件的所有记录。如果记录数超过 10 条，系统将自动把结果以分页的形式显示出来。您可以通过点击“上一页”或“下一页”来进行翻页操作，也可以直接在页码输入框中输入您想查看的页码，点击“GO”按钮直接跳转到您所希望的页码。所有的上网记录将显示用户登录名、时长和费用信息，您也可以通过点击记录详细信息中的“”按钮来获得该记录更详细的信息（图 8.3）。

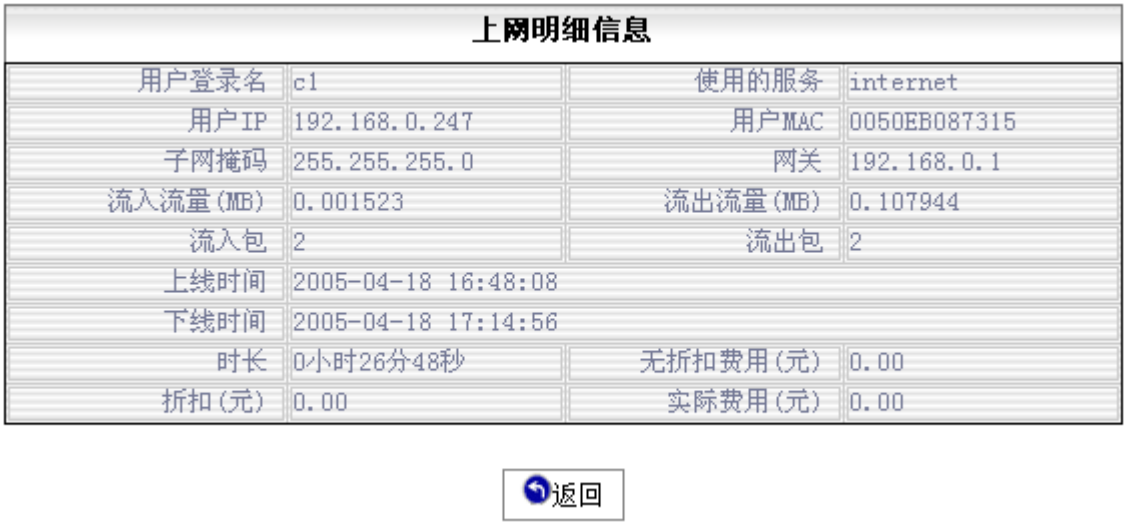


图 8.3 上网明细详细信息

九、缴费记录查询

缴费记录查询功能提供用户查询自身缴费情况。点击缴费情况查询后，页面中将出现缴费情况查询界面（图 9.1）。

图 9.1 缴费记录查询界面

在缴费记录查询界面中，您可以根据需要输入不同的查询条件，包括：缴费类别、缴费金额的范围和缴费日期的范围。您也可以不输入任何条件，此时系统的默认查询范围为所有记录。点击“查询”按钮后也面中将出现缴费情况查询结果页面（图 9.2）。

图 9.2 缴费记录查询结果

在缴费记录结果中，您可以获得您缴费的类型以及金额。

十、自助开通

自助开通是对于计费策略为计天(包月)的开户用户，可以通过该功能实现一次付费，分段开通。点击该菜单后将出现自助开通设置界面（图 **10.1**），用户可以设置你自己可开通天（月）数范围内的任意一个天（月）数。要使用自助开通的功能，首先，你必须是开户用户，并且使用的记费策略是“计天”或是“包月”。其次，你必须在用户付费中，缴付了一定金额的预存待扣款。只有这样，你才可以使用这项功能。

图 10.1 自助开通设置

十一、余额查询

余额查询为用户提供查询余额功能。点击余额查询后，页面中将出现用户余额信息表（图 11.1），该表将显示您的用户登录名、用户类型、用户状态和余额信息。

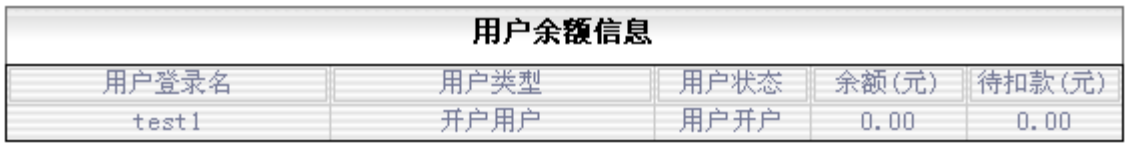


图 11.1 用户余额信息表

十二、在线充值

在线充值功能主要为用户提供使用充值卡缴纳费用的功能。点击在线充值后，页面中将出现在线充值表（图 12.1），填入正确的用户名、用户密码、充值卡号和充值卡密码后，点击“确定”按钮进行在线充值操作。充值成功后，该充值卡即告失效，无法再充值。请您务必注意充值卡的截止日期，超过该日期后，该充值卡也将失效，无法使用。

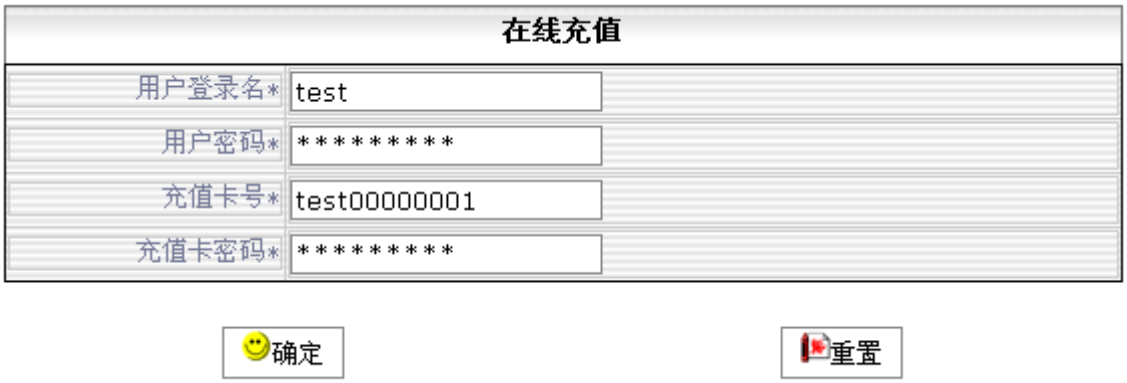


图 12.1 在线充值

在线充值成功以后，页面将显示用户余额情况，如图 12.2 所示。

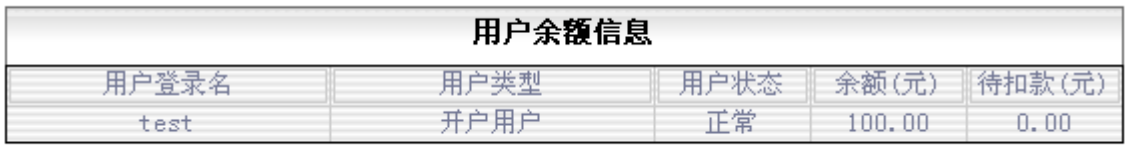


图 12.2 充值成功后余额显示

十三、我要报修★

特别注意：只有 RG-SAM 企业版才有网络报修功能模块，其他版本无此功能功能模块。

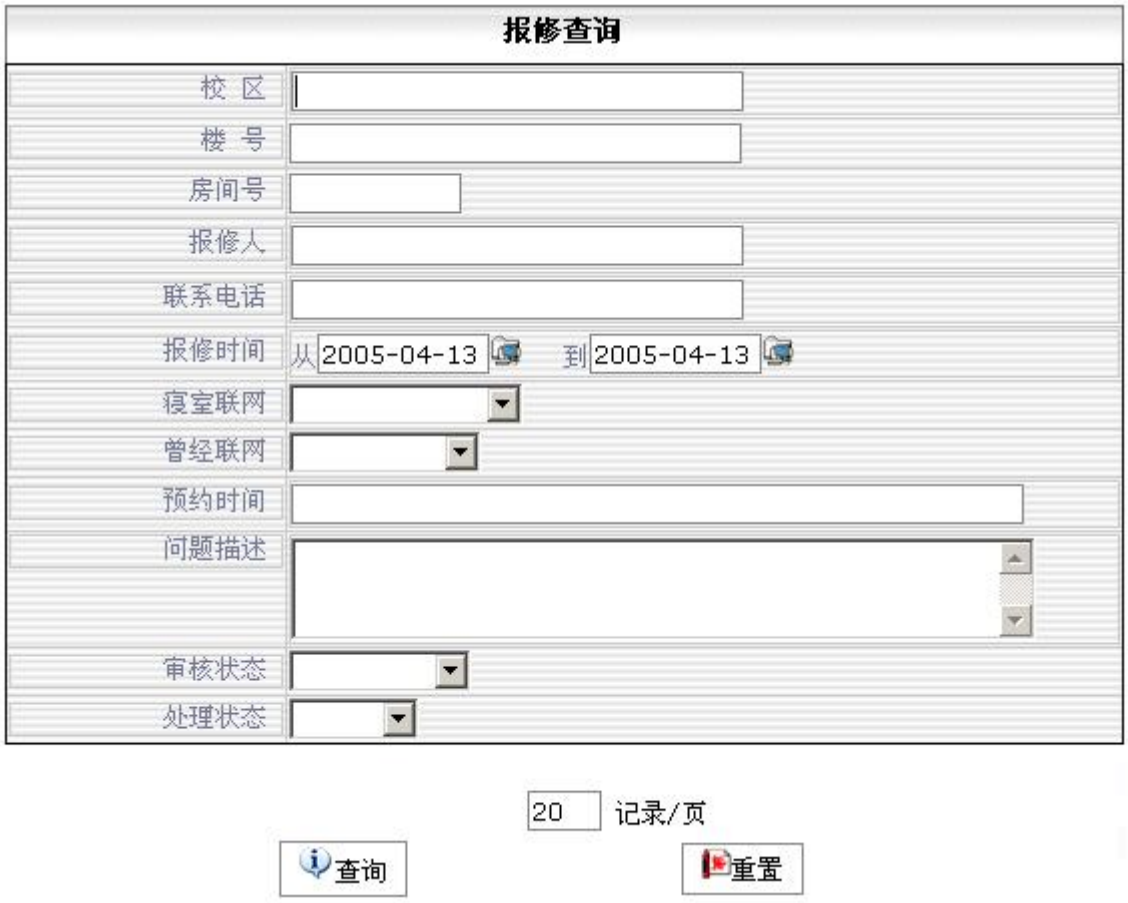
我要报修功能主要是在用户上网不正常的情况下，向管理中心提交报修申请的功能。点击我要报修后，页面将出现我要报修表单。如图 13.1 所示，用户填入报修相关信息，特别注意填写不能连接原因的描述请尽量详细的说明用网环境，以便网络管理人员能够根据用户提供的报修记录很快的找到问题的原因。用户填写完毕后，点击添加即可。

图 13.1 我要报修页面

十四、报修查询★

特别注意：只有 RG-SAM 企业版才有报修查询功能模块，其他版本无此功能功能模块。

用户在提交了报修记录以后，可以通过报修查询功能来实时查询自己报修的处理情况，在用户自助服务系统中点击报修查询按钮，页面将显示报修查询页面，如图 14.1 所示。用户输入相关查询条件，用户输入适当的查询条件，如报修人填写 test，报修日期默认为当天，如果需要变更范围，请点击 “ ”按钮进行选择即可。查询条件填写完毕后请点击查询按钮。（注：在输入查询条件时，只要输入关键查询条件即可，太多条件有可能反而导致查询不到需要的报修记录。），用户在点击查询按钮后，页面显示符合条件的报修记录列表，如图 14.2 所示。



14.1 报修查询页面

图 14.2 报修单查询列表

在查询结果显示界面里，将显示所有符合条件的记录。当记录条数超过设置条目时，系统会将记录以分页的形式显示在您的面前。您可以通过点击“上一页”或“下一页”按钮来进行翻页操作，也可以直接在页码输入框中输入您希望查看的页码数，点击“GO”按钮，直接跳转到您所希望查看的页码。点击报修记录详细中的“”按钮，便可以获得更详细的报修记录情况，如图 14.3 所示。用户可以看到相关报修记录的处理情况，包括审核情况和处理情况。如果有相关的处理将会显示处理方式和原因。用户可以根据处理结果使得问题得以解决。

报修申请详细信息

报修单编号	200504190001	校 区	南校区
楼 号	西北五楼	房间号	12
报修人	本内容已屏蔽	联系电话	本内容已屏蔽
预约时间	4月11日		
su登录名	test	su连接状态	不能连接
su错误提示	IP地址绑定错误		
用户IP	192.168.0.2	用户MAC	aaaaaaaaaaaa
子网掩码	255.255.255.0	默认网关	192.168.0.1
寝室联网	同寝室能上网	曾经联网	曾经上过网
网速状况	正常	网络设备端口状态	灯亮
ping状态	能ping通其他人IP		
问题描述	使用su登录时提示"IP地址绑定错误!"		

审核信息

审核原因	

处理信息

问题原因	
处理结果	

返回

图 14.3 报修记录详细信息页面

十五、退出系统

点击注销后，将退出系统并返回 RG-SAM V2.1 用户自助服务系统登录界面。使用完成以后，请务必注销当前登录，以免个人信息泄露。